



# Bechtle Hosting & Operations (BHO)

Business Service: Datenbank

Ihr starker IT-Partner.  
Heute und morgen.



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung (Introduction)</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Voraussetzungen für diesen Service</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung (Service Description)</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Service Transition</b>	<b>4</b>

# 1 Einleitung (Introduction)

Der Business Service Datenbanken sorgt rund um die Uhr für einen reibungslosen, sicheren und umfassenden Betrieb von Datenbanken, unabhängig davon, ob diese in der IT-Umgebung den Kunden oder im Bechtle Rechenzentrum betrieben werden.

Dazu zählt das Konfigurieren, Administrieren und der Betrieb von Datenbanken.

## 2 Voraussetzungen für diesen Service

Name Business Service	Anmerkung / Funktionen
Server	Bechtle übernimmt die Betriebsverantwortung für das Betriebssystem der Datenbankserver.
Monitoring	Zur Überwachung der Datenbanken wird der Business Service „Monitoring“ benötigt.

## 3 Leistungsbeschreibung (Service Description)

- Remote Betrieb der Datenbanken (MS SQL und Oracle)
- Sicherstellung der Verfügbarkeit der Datenbankinstanzen und Datenbankdienste
- Einsteuerung des Herstellers bei notwendigen 3rd Level Support
- Planung und Durchführung notwendiger Patches zur Sicherung der Betriebsstabilität der Datenbanken
- Bereitstellung monatlicher Service Standard Reports
- Regelmäßige Service Review Meetings

## 4 Service Transition

Die Implementierung des Services erfolgt über eine sog. Transition. In dieser Transition werden alle notwendigen Arbeiten zur nachfolgenden Erbringung umgesetzt. In der Transition wird u.a. für eine sichere Remote Anbindung gesorgt, über die der sichere Zugriff auf die Kundensysteme garantiert ist. Typische Tätigkeiten während einer Transition sind:

- Planung und Durchführen eines Projekt-„Kick-Offs“
- Bereitstellen einer Projekt-Infrastruktur
- Anbindung der Auftraggeber Umgebung
- Einarbeitung in die Auftraggeber Umgebung und IT-Infrastruktur und Schulung
- Bereitstellung von Projektmanagement Werkzeugen
- Abstimmung und Dokumentation der kundenspezifischen Prozesse
- Erstellen eines Betriebshandbuchs
- Abstimmung und Dokumentation der Regelkommunikation
- Planung und Durchführung des kundenspezifischen Know-How Transfers (Ramp Up)
- Durchführung von Tests
- Planung und Durchführung der Transition Abnahme

Das Projekt wird seitens Bechtle von einem erfahrenen Gesamt-Projekt-Manager geleitet. Der Projekt-Manager verfügt über einen Stellvertreter, der aktiv im Projekt mitarbeitet.